

A Intervenção psicossociológica e seus problemas

REMI HESS*

Onde está a intervenção psicossociológica? A questão coloca-se-me com alguma insistência.

Algum tempo atrás, e após dez bons anos de investigação no terreno, cheguei a certas conclusões publicadas, nomeadamente, na minha *Sociologia de Intervenção* (Hess, 1981a), e na «Que sais-Je?» sobre a *Análise Institucional* (Hess, 1981b) escrita em colaboração com Michel Authier com quem trabalho no quadro do Centro de Investigações Institucionais. Pensava ter encontrado conclusões sólidas para bastante tempo.

Ora, algumas semanas após, em França, novas questões apareceram precisamente na altura do terceiro encontro mundial de análise institucional (Paris, 16 e 17 de Julho 1984), e ainda durante um certo número de encontros profissionais (o fórum nacional dos psicólogos) ou ainda na defesa de várias teses na universidade sobre estas questões (citamos em particular as teses de Jean Dubost sobre a investigação-acção; de Christiane Gilon trabalhando sobre a comparação entre o dispositivo socio-analítico e o dispositivo de intervenção sociológica de Touraine; de

Gérard Dahan e Jean-René Loubat, microsociólogos, interrogando-se sobre «a lógica das situações» — Universidade de Lyon 2; finalmente de Denise Camara de Carvalho, da Universidade do Rio Grande do Brasil, defendendo uma tese na Universidade de Paris VIII sobre a Intervenção Socioanalítica conduzida na sua universidade brasileira...).

Antes de apresentar estas questões, desejava descrever uma situação de intervenção levada a cabo em Junho de 1981 onde se mostra a articulação entre o trabalho de intervenção psicossociológica e a política. Porque, o que gostaria de dizer aqui, ficará mais claro a partir da narração duma intervenção. Trata-se de uma intervenção conduzida na Escola de Formação de Trabalhadores Sociais que, de momento, apelidaria de «La Patate».

A). UMA INTERVENÇÃO

1. PEDIDO LATENTE, PEDIDO EXPLÍCITO

À partida, procuraram-me alguns meses após ter apresentado neste estabelecimento os conceitos da *Análise Institucional* (um pouco parecido com aquilo que escrevi com M. Authier na «Que sais-je» sobre o assunto). O

(*) Centre de Recherches Institutionnelles, Paris

pedido era, portanto, um pedido de informação (de formação) e não de intervenção. Existe sempre, neste tipo de pedido uma forma de ambiguidade: devemos apresentar abstractamente uma forma concreta de intervenção que contenha as dimensões psicológicas e sociológicas que impliquem directamente os que fazem o pedido ou os auditores duma tal conferência.

2. UM CONTEXTO INSTITUCIONAL DIFÍCIL

A especificidade do pedido para «La Patate» é que esta aproximação teórica que deve durar dois dias aparece num contexto de crise institucional aguda... Estamos em Junho de 1981, a esquerda acaba de tomar o poder em França. Ora, nos anos anteriores, conflitos sindicais violentos e em definitivo políticos, atravessaram a organização. Uma clivagem forte opunha os militantes da CFDT (esquerda, mas não comunistas) e os militantes da FO (mais favoráveis à maioria saída da direita). Este conflito que se enraizava com outras dimensões (nomeadamente a relação com o poder hierárquico, a relação com os objectivos de formação entre os formadores, os métodos pedagógicos...) acaba por tomar a forma de despedimento, em 1974, duma grande parte de formadores CFDT. Durante os sete anos de mandato de Giscard, pode-se dizer que a tendência FO era dominante... Entretanto foi necessário recrutar novos formadores, e, apesar de certas precauções tomadas pelas direcções sucessivas deste período, acontece que em 1981 a CFDT tinha restabelecido o seu *handicap* em relação à outra tendência.

3. UM ANALISADOR

O conflito de Junho de 1981 aparece porque «pessoas da esquerda» festejaram a vitória de Mitterrand nas instalações de «La Patate» no dia seguinte ao 10 de Maio! Um procedimento de sanção fica latente no pedido da tendência FO pela Direcção. Este conflito que inicialmente diz respeito principalmente aos formadores e alguns administrativos de «La Patate»

acaba por implicar os alunos que se mobilizam contra as sanções. Uma A.G. é convocada no 2.º dia da minha intervenção pedagógica. Todos os cursos são suspensos. Convidam-me a estar presente na A.G. As posições na organização são inconciliáveis. A dimensão política é exarcebada. Ao fim de 2 horas de escuta, sugiro o início duma socioanálise. Pedem-me para explicar o funcionamento deste tipo de trabalho psicossociológico. Alguns «políticos» ficam reticentes. Mas uma pequena equipa de formadores CFDT, informados das práticas da AI, e alguns estudantes, são «a favor». Não querendo «intervir» a quente, e sem comando oficial, decidi retirar-me, deixando a minha morada.

4. PASSAGEM DO PEDIDO À ENCOMENDA

É quarta-feira. Na quinta-feira, sou contactado para ir, no dia seguinte, negociar uma intervenção para a semana que se segue. Chego com uma pequena equipa do Centro de Investigações Institucionais (nomeadamente M. Authier). Entretanto, o grupo inicial tinha conseguido persuadir uma boa parte do estabelecimento e principalmente a direcção de que isto seria um mal menor. A negociação incide sobre o dispositivo e o pagamento. Assistem: formadores, estudantes e, quando a negociação estiver avançada, os representantes da direcção. Consigo fazer admitir uma equipa de 3 interventores. A forma de trabalho concebida é a A.G. Esta poderá decidir em se repartir em sub-grupos durante o trabalho que durará uma semana. Chega-se a acordo sobre o montante a pagar e sobre o princípio de registar em gravador todas as discussões. À A.G. cabia a decisão sobre a exploração a dar a estas informações gravadas.

5. A INTERVENÇÃO PROPRIAMENTE DITA

Durante o fim-de-semana, o CRI determina a sua equipa definitiva, composta por Pascal Dibie (Etnólogo), Lucette Colin (Psicóloga) e

eu próprio (mais na linha da sociologia).

Por seu lado, o colectivo da organização de «La Patate» enviou mensagens a todas as categorias profissionais que existiam no estabelecimento: educadores em formação, formadores, pessoal administrativo, direcção, membros do CA, pessoal de serviço... A participação durante os 4 dias da intervenção variaria segundo as categorias. Direcção, formadores, educadores e administrativos participariam activamente. Os membros do CA não têm o hábito de serem convocados assim a quente. Apenas um representante desta instância participaria durante um dia...

O material dos debates é bastante rico. Refaz-se a genealogia dos conflitos, dos medos recíprocos... entre as duas tendências que clivam o estabelecimento. Quais vão ser as consequências institucionais, organizacionais da vitória da esquerda? A violência aparece, por vezes, mas sobretudo ao nível verbal. A equipa de intervenção fala o menos possível. Tal facto é bastante frequente, porque o grupo de trabalho conta, por vezes, com quase 200 participantes e é preciso animá-lo (o número de presentes, contrariamente ao que pensam certas correntes psi, não entravam o trabalho, bem pelo contrário!). Um prolongamento do trabalho analítico é desejável. Sobre que formas? (De início, fazem-se várias propostas). A presença de todos leva a fazer propostas de reorganização estrutural da Escola a partir do início do ano, em Setembro. Dado que existem duas tendências irreduzíveis ao nível dos objectivos, ao nível das formas de trabalho, não seria possível conceber duas organizações, duas equipas no mesmo estabelecimento? Eis, sumariamente, onde nos encontrávamos no final deste tempo forte (deste momento quente) da socioanálise, que constituía esta semana de intervenção.

6. O SEGUIMENTO DA INTERVENÇÃO

Um grupo de educadores e de formadores decide explorar a intervenção. Pede ao CRI para fazer uma cópia das gravações e para as descodificar (o que é um trabalho particularmente delicado, tendo em conta o número de

participantes nessas A.G.). A título pessoal, participei neste trabalho. Durante o verão uma equipa redigirá 600 páginas retranscritas, suprimindo repetições do discurso, o que conduziu a um documento final de 200 páginas. É um trabalho enorme que eu decidira reeditar (300 exemplares) na Universidade onde trabalho quando vim a descobrir em Novembro de 1981 que a intervenção não via ser explorada em «La Patate»... A mudança do ano escolar (quer dizer o início duma promoção, a chegada duma novidade, a mudança dum formador que cumpriu uma tarefa enorme na intervenção, a fadiga daqueles que trabalharam toda uma parte do Verão sobre o texto da intervenção... uma modificação da estratégia da Direcção que deixou andar inicialmente e agora toma uma atitude mais directiva, etc.) conduz ao desaparecimento do movimento instituinte que tinha suportado a intervenção.

7. O FUTURO DA INTERVENÇÃO

Três anos após esta intervenção, o que sei é que alguns estudantes que estavam à cabeça do movimento de 81 estão hoje profissionalizados no estabelecimento ou na sua periferia... Só tenho retorno (feed-back) a nível individual. A Direcção a quem enviei uma cópia do trabalho realizado durante o Verão agradeceu, pedindo-me, somente, para não o publicar sobre a forma de livro.

B). PROBLEMAS DA INTERVENÇÃO

1. INTERVIR A QUENTE

Nesta intervenção em «La Patate» o que se pode ver é, passado já algum tempo, a lógica da nossa estratégia de intervenção organizacional na análise institucional. Nós, no Centro de Investigações Institucionais, não hesitávamos em intervir em ligação com um movimento instituinte. Desde que a organização esteja num contexto de agitação, de perturbação, parecia-nos que o nosso trabalho de intervenção psicossociológica ou sociológica era

facilitado (este contexto de visão está igualmente presente na situação da intervenção descrita na *Sociologia de Intervenção*).

2. INTERVENÇÕES DE CURTA DURAÇÃO

Uma das outras características destas intervenções é que não chegamos a instalar-nos, a «permanecer» nos estabelecimentos. Cumprimos um trabalho enquanto interventores externos, mas isto não tem o mesmo sentido como se se tratasse dum *trabalho interno* que o precede e que o prolonga. Estamos lá para *reforçar o desejo de mudança e de ajudar a tomar formas organizacionais concretas*, ajudando a uma clarificação do não-dito, do recalcado, etc. É esta, pelo menos, a minha concepção de intervenção.

3. AS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS NUNCA FAZEM PEDIDOS

O que é preciso constatar é que esta actividade que desenvolvemos ao nível das instituições de trabalho social, das instituições de formação, de empresas privadas (algumas) não pode ainda realizar-se no seio dos estabelecimentos públicos, como nos liceus ou colégios. Explicamos esta situação por razões financeiras. As instituições públicas não preveem o espaço de interventores externos... Enquanto formador de professores (participo na formação de professores dos liceus profissionais), acho importantíssimo aparecer com equipas para poder estimular os projectos de organização, estratégias colectivas de mudança, etc. Isto daria certamente, um estímulo que falta na educação. Constata-se em França, mas também em muitos outros países, um fechar-se das instituições públicas à intervenção externa. O Estado criou dentro das instituições postos de psicossociólogos, mas também estes não podem ter a liberdade de acção dos interventores externos. Tomando os riscos pessoais quanto à sua posição nas instituições, se eles querem realmente fazer o seu trabalho, ficam muitas vezes condenados à inacção ou a uma actividade relativamente

superficial.

4. O DESEJO DO INTERVENTOR

Acreditava, desde há muito, que a intervenção psicossociológica existia como uma técnica do mesmo modo que outros trabalhos artesanais e que esta técnica se devia aprender para poder ser profissionalizada na divisão do trabalho. Tinha tendência para me identificar ao nível imaginário a uma profissão existente. O que eu constato, através da análise de 30 a 40 intervenções que conduzi desde há 15 anos para cá, é que a dimensão da minha personalidade e a do grupo em que pratico a intervenção psicossociológica é muito importante. Com efeito, a maior parte das vezes, numa intervenção o pedido é formulado de forma confusa. É a minha contra-transferência na instituição que vai estruturar a forma de intervenção. O meu desejo, o que quero, o que desejo construir conta enormemente nas formas que vou dar à intervenção. Descobri isto ao ler a tese de Denise Câmara. Denise queria fazer a análise institucional da sua universidade. Ela conseguiu-o. Mas, ao ler a descrição da sua intervenção, o que se constata é que se ela conseguiu encontrar grupos que aceitaram a análise institucional, foi, apesar de tudo, o seu desejo o que foi estruturante.

Como todos nós, ela jogou com o poder, com a sua posição na instituição, com a sua influência pessoal sobre tal ou tal grupo para construir este dispositivo de reuniões que lhe permitiu encenar o que procurava, a saber, as ligações existentes entre o saber universitário e o poder social no circuito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Esta situação não é original. Quando se relê Lewin, Lapassade, Lourau, Touraine, etc... constata-se sempre esta mesma constante, o psicossociólogo responde sempre a um pedido confuso, que ele organiza para construir o seu trabalho para si. Este lugar do desejo do interventor não foi até ao presente suficientemente tido em consideração numa avaliação de conjunto das intervenções psicossociológicas. Esta dimensão do desejo faz com que finalmente em psicossociologia exista, muitas vezes, confusão entre o interventor enquanto pessoa e a sua téc-

nica. É pelo menos o que sobressai do texto de François le Poulthier (1983). Após uma longa análise do conteúdo da obra, Le Poulthier escreve: «A referência à Socioanálise ressalta ainda mais dum processo de adesão ideológico que dum passo epistemológico, seguindo um desenvolvimento das problemáticas do grupo à organização, da organização ao sistema social. O trabalho científico de abstracção e de objectivação termina consequentemente no encantamento... Parafrazeando uma réplica célebre sobre a inteligência, poder-se-ia responder à questão 'o que é a socialálise?' é o que faz Remi Hess nas instituições de trabalho social». (Le Poulthier, 1983).

Pareceu-me que, apesar da dimensão demasiado crítica, esta leitura de uma das minhas obras era pertinente e não só para mim como para a maior parte das práticas psicossociológicas que conheço (é por isso que me permiti citá-la). Uma das dificuldades centrais da psicossociologia é, com efeito, o disfuncionamento epistemológico que reside precisamente na ausência duma articulação efectiva entre a elaboração teórica e o trabalho de intervenção. Ora, esta ausência de articulação reside no facto de que, muitas vezes, o desejo do interventor não é tido em conta. A análise daquilo que respeita ao interventor nas formas de intervenção que pratica é qualquer coisa muito difícil de analisar.

Para mim, mas também para toda a corrente de análise institucional e da sociologia de intervenção, é o problema central que se nos coloca.

Retomando o problema de outra forma, diria que todo o indivíduo que se quiser tornar psicossociólogo deve fazer a descoberta da psicossociologia. A teoria da psicossociologia não se poderá entender senão em relação a uma *praxis* que não pode, em nada, ser concebida como a aplicação de uma teoria mas apenas em obediência a condições específicas duma *technê* que regula a situação de intervenção. Mas aí, a organização, a estruturação da *praxis* sociológica é bastante mais difícil que noutras disciplinas (nomeadamente a psicanálise). Também para o psicanalista, a redescoberta da psicanálise é uma condição na construção da sua identidade. Mas em psicanálise a regra fundamental (e os

corolários que lhe são dependentes), é mais clara, mais explícita. Se, como diz Fédida «o manuseamento da técnica analítica não se adquire senão a partir de certos pontos de decantação da análise pessoal e didáctica: desenvolve-se e transforma-se (assente na regra fundamental) em função da elaboração da prática e da teoria», serei tentado a dizer que em psicossociologia ou em sociologia de intervenção, e uma vez que não existe forma instituída de análise pessoal, a autoanálise psicossociológica — absolutamente indispensável na construção de identidade — segue meandros curiosos que não são perceptíveis senão após o acto. Não existe uma formação tipo para a intervenção psicossociológica. É este o grande problema. Como conquistar a autorização para fazer o que fazemos?

C). PEDIDOS DE INTERVENÇÕES INSTITUCIONAIS, CRISE DAS ORGANIZAÇÕES E IDENTIDADE DO INTERVENTOR

Esta questão da identidade do psicossociólogo não é nova, mas coloca-se actualmente com uma força renovada que emerge do contexto político e institucional difícil. Quais são, agora, as grandes tendências que vejo surgir à frente da psicossociologia? Quais são as hipóteses de desenvolvimento da investigação em psicossociologia?

1. OS PEDIDOS DE INTERVENÇÃO

No contexto actual, um grande número de práticas psicossociológicas desenvolvem-se em instituições. Não é possível interrogar sobre o lugar do psicólogo ou do sociólogo na sociedade (que respostas para que pedidos) sem reflectir a este nível de articulação das práticas psicossociológicas individuais e da sociedade que constituem as organizações e as instituições. A organização, a instituição é, antes de mais, o lugar onde se desenvolvem as práticas; mas podem ser de igual modo as instituições que atravessam a situação do trabalho do psicólogo. Ter uma prática de intervenção institucional é ser capaz de agarrar

os jogos internos e externos numa situação institucional...

O Centro de Investigações Institucionais onde trabalho em Paris desde 1976 tem-se interrogado sobre os pedidos de intervenção institucional e a sua relação com a crise das organizações. As tarefas dos psicólogos e sociólogos são diversificadas. As instituições de trabalho também. Tentámos analisar esta multiplicidade de situações para compreendermos o funcionamento dos pedidos de intervenção institucional que podem emanar do Estado (caso, por exemplo, do psicopedagogo que ensina na Escola Normal ou do sociólogo pago como investigador; neste caso o analista da vossa organização é o próprio psicossociólogo ao nível do seu estatuto); ou então, o pedido de intervenção pode aparecer da base institucional (o próprio psicossociólogo, a equipa em que está inserido, os utilizadores da organização...). Nos diferentes tipos de situações, o trabalho de análise da instituição tomará formas diferentes...

O que se pode dizer é que os pedidos de intervenção institucional são bastante reveladores desta crise organizacional que é preciso perceber bem, se se quer melhorar a intervenção psicossociológica na sociedade. É a partir duma análise das diferentes situações de pedidos de intervenções institucionais que nos devemos actualmente empenhar, fazer um recenseamento, uma sociologia dos diferentes pedidos.

2. A CRISE DE IDENTIDADE DAS PROFISSÕES SOCIAIS

A crise de identidade profissional que diz respeito ao trabalho de terceiros (e não só do psicossociólogo) tem efeitos organizacionais a não negligenciar. Esta crise parece-me estar muitas vezes na raiz de alguns pedidos de intervenção. Pedimos a alguém de fora para nos dizer o que se passa cá dentro. Mas a crise institucional pode também despontar sobre uma outra forma de intervenção já assinalada por nós e sobre a qual nos vamos debruçar de novo: *a intervenção interna*.

3. A ANÁLISE INTERNA

A análise interna da organização é o esforço realizado por um grupo, num estabelecimento, para conduzir a análise do passado institucional. Esta análise visa fazer emergir uma criação colectiva, quer dizer um projecto de organização que assenta mais sobre a explicitação das contradições do que no seu recalçamento.

A análise interna de organização é uma prática necessária num contexto de crise institucional. Desde há muito que a análise institucional tomou a forma de socioanálise (o apelo feito por uma organização a pessoas exteriores para os ajudar a ver claro nas suas contradições e nos seus conflitos institucionais). No entanto, a socioanálise não é possível senão nos estabelecimentos onde as pessoas querem fazer o esforço de trabalhar com vista à clarificação do passado. Este esforço, como se vai estruturar se não aparecer como um apelo a pessoas externas, como se organiza se não tiver por objectivo permitir às forças instituintes duma organização que se desenvolvam, que se realizem? A socioanálise produziu uma técnica de intervenção; como se desenvolve a análise interna? É ela sempre possível e desejável? É para estas questões que procuro hoje uma resposta, confrontando as formas de investigação-acção que pude praticar com a de outros investigadores e outras correntes psicossociológicas e/ou sociológicas... (sobre os dados destas confrontações, ler o n.ºs 12-13 de *Autogestions*, números coordenados por mim em parte).

Pode-se observar o interesse que representa esta diligência no trabalho social que está sempre de uma maneira ou de outra ancorado na intervenção e na análise de situações complexas e conflituais. Mas a questão que se pode colocar aqui é tentar saber como se deve conduzir esta análise interna. Sabemos que certas organizações pagam a especialistas para tentarem conduzi-las. Na maior parte dos casos, pelo contrário, ninguém é encarregado para tal. A intervenção interna começa a trabalhar sobre o desejo dos trabalhadores a fim de esclarecer o que se passa na organização.

Algumas vezes trata-se de sindicalistas, a maior parte das vezes são os actores que têm

interesse em tornar mais claro e explícito os jogos da organização para aí desenvolverem as suas próprias estratégias. Não passam de autoformadores na intervenção psicossociológica e julgam-se técnicos diversificados, de quem não me é possível estar aqui a falar de forma exaustiva... Quero apenas sublinhar uma técnica que eu pratiquei numa instituição onde trabalhava, e onde não era pago como psicossociólogo, mas onde eu desejava fazer uma intervenção interna para melhorar as minhas condições de trabalho e as dos meus colegas. Trata-se do «Jornal Institucional».

4. UMA TÉCNICA DE ANÁLISE INTERNA: O JORNAL

O jornal institucional é um jornal individual feito por um actor na organização e dado a ler àqueles que trabalham com ele. O objectivo deste trabalho é, antes de mais — para quem o concebe — clarificar a sua relação com o trabalho, a sua relação com a organização ou com a instituição, e tido como suporte da investigação. O jornal institucional é, cada dia, a narração de pequenos factos significativos na vida da organização. A regra é anotar diariamente os factos, desenvolvendo-os e, eventualmente, analisando com precisão cada dia. A partir do momento que este trabalho se torna um objecto de difusão interno à organização o jornal passa a ser um utensílio de intervenção, meio de análise e talvez de mudança nos meios em que é discutido, lido, contestado. Esta técnica que já utilizei (nomeadamente no Liceu Draucy) foi praticada por bastantes assistentes sociais que pude supervisionar em seminários de «maîtrise», dirigidos por mim na Universidade de Paris VIII. Desde 1976, mais de 100 assistentes sociais foram iniciados nesta prática de sociologia e de análise do quotidiano institucional que talvez se inscreva em sociologia numa forma original no movimento actual das «histoires de vie».

O autor dum tal jornal tenta aperfeiçoar um utensílio de análise que tem, muito rapidamente, efeitos de intervenção na organização onde trabalha. O facto de o poder dar a ler no interior ou no exterior permite-lhe receber informação sobre a sua prática e permite-lhe

modificá-la. Em casos raros, este exercício individual pode colectivizar-se. A análise interna constrói-se, então, no intercâmbio de jornais individuais.

À laia de conclusão provisória: **A CONSTRUÇÃO DA PSICOSSOCIOLOGIA PELA SUA PERIFERIA**

Assim, vemos surgir na demarcação da psicossociologia profissionalizada práticas de intervenção que me parecem portadoras de sucesso. Como se teorizam estas práticas? Como se vão articular com as práticas profissionalizadas de intervenção psicossociológica? Ainda é cedo para responder a estas perguntas. O que posso dizer é que formulo desde há alguns anos a hipótese de que quando analisava os pedidos de intervenção que emergem de base (contrariamente aqueles que são programados pelo centro das organizações para responder a outros imperativos) me apercebia, invariavelmente, que os pedidos de análise externa brotam sempre num local onde se praticam já formas de análise interna. Estas são muitas, embora mal recenseadas. Vemo-las, por vezes, aparecer nos momentos de conflitos sociais. A maior parte das vezes permanecem nos subterrâneos. Reside aí, provavelmente a sua força social.

RESUMO

A partir de uma experiência de intervenção socioanalítica, este artigo interroga os horizontes e limites da intervenção psicossociológica externa e interna às organizações.

Ao nível da intervenção externa, propõe-se uma concepção, segundo a qual a função do interventor é reforçar o desejo de mudança e facilitar a clarificação dos não-ditos e do recalcado, ajudando assim as organizações no seu processo de tomada de decisão. A contra-transferência institucional do interventor é um momento fundamental na clarificação e/ou na formulação do pedido de intervenção.

Todavia, a dialectização do seu desejo,

indispensável à construção da identidade, levanta a questão da própria legitimidade profissional e pessoal do interventor.

RESUMÉ

D'après une expérience d'intervention socioanalytique, cet article interroge les horizons et limites de l'intervention psychosociologique externe et interne aux organisations.

Au niveau de l'intervention externe, on propose une conception dans laquelle la fonction de l'intervenant est celle-là de renforcer le désir de changement et faciliter la clarification des non-dits et du refoulé, en aidant les organisations dans ses processus de prise de décision. Le contre-transfert institutionnel de

l'intervenant est un moment très important, même décisif, dans la clarification et/ou la formulation même de la demande.

La dialectization de son désir, indispensable à la construction de le identité, pose la question de la propre légitimité professionnel et personnel de l'intervenant.

REFERÊNCIAS

- HESS, R. e AUTHIER, M. (1981) — *Sociologie de l'intervention* — Col. *Que sais-je?* — Paris.
- HESS, R. (1981) — *Le Temps des Médiateurs* — Anthropos, Paris.
- LE POULZIER, F. — *Questions posés à la socialanalyse à propos de l'ouvrage de Remi Hess: Le Temps des Médiateurs.*